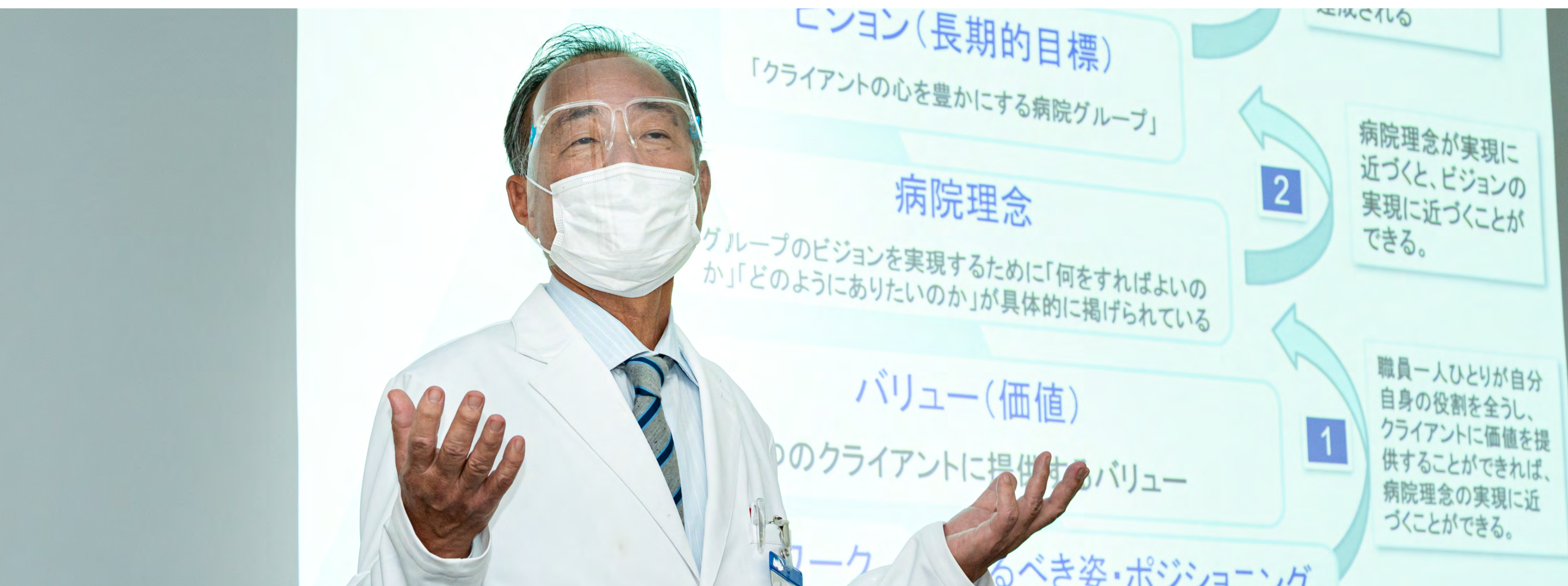


新社会人フォローアップ研修を実施しました

医療法人社団 健育会 理事長 竹川 節男



今年4月に新卒で健育会グループに入職した約150人の新社会人を対象に、新社会人フォローアップ研修を実施しています。この研修では、今後健育会グループで働いていく上で大変重要となるMVVなどについて、私が直接話をします。10～11月にかけて、2会場で計3回の実施を予定しており、今回は、10月14日に湘南慶育病院で実施した第1グループの研修の様をお伝えします。

入職して約半年たち、新入職員の皆さんも、そろそろ社会人生活に慣れきたころだと思います。今年は新型コロナ禍で、入職早々変則的な勤務になり、戸惑った人もいたのではないのでしょうか。このフォローアップ研修は、例年10月に法人本部で実施していましたが、今年は湘南慶育病院で10月14日と11月4日、石巻健育会病院で10月28日の計3回行います。新型コロナ禍という状況ではありますが、ぜひとも新入職員の皆さんに直接会って伝えたいことがあり、会場での体温計測やマスク着用などしっかりと感染症対策を講じた上で実施することにしました。

10月4日の研修には、湘南慶育病院に加えて竹川病院や熱川温泉病院、西伊豆健育会病院、いわき湯本病院、ねりま健育会病院、石川島記念病院から60人が出席。研修の冒頭は、健育会グループの紹介を兼ねたオリエンテーションがあり、その後私が講話を行いました。



病院は企業。社会的責任と経済的責任がある

健育会は、1年ごとにグループのスローガンを掲げています。今年のキャッチフレーズを「We are One Team! ワンチームでビジョン達成を!」としました。病院もドクターやナース、リハビリなどの医療職が、ワンチームで患者さんに接することが大事です。

私は、病院は企業だと思っています。企業にとって、その存在意義が最も大切です。「健育会じゃなければ駄目だ」と思われる病院にならなければ、存在意義がありません。ハーバードビジネススクールの最新の研究では、企業には経済的価値と社会的価値があるとされています。企業の経済的価値とは、しっかりと利益を出し、税金を納めて社会に貢献するということ。社会的価値は、良いことをして、社会に還元することです。これは病院でも同じです。この二つは車の両輪で、これを高い次元で実現できるのが、病院だと思います。そして、そこを目指している健育会の使命(ミッション)が、「光り輝く民間病院グループ」です。



自分たちの病院の理念をしっかりと理解する

昔は、病院に規制改革は必要ないと言われてきました。しかし、現在は病院も規制改革が行われ、しっかりと利益を出して、社会貢献することを求められるようになってきました。それを前提として、良い病院として存在意義を高めていかなければいけません。そのためには、長期的な目標（ビジョン）が必要です。健育会グループ内には多くの病院・施設がありますが、その全てに共通するビジョンは「クライアントの心を豊かにする」ということです。

病気やけがが治った患者さんの心が豊かになるのは当然です。しかし、不幸にして亡くなってしまふ患者さんもいます。そのご家族が「健育会の病院・施設で看取ってもらって良かった」というように思ってもらえるケアも求められるのです。この半年間、健育会に看てほしいという方が増えており、私は非常に誇らしく感じています。よその病院ではなく、健育会を選んでいただいているのです。私たちには、それに応えてクライアントの心を豊かにする義務があるのです。

そして、私たちのクライアントは、患者さんだけではなく、そのご家族や地域の皆さん、取引業者さん、健育会で働く人達などいろいろといます。その全てのクライアントの心を豊かにすることができて、初めて光り輝く民間病院になることができるのです。そのために健育会グループの各病院・施設は、急性期やリハビリなどそれぞれの役割に応じた理念を掲げており、それに向かって進むことが大切です。この話の全てを覚える必要はありません。ただ、自分が所属する病院が、どういう病院になるうとしているかということは、これから働いていく上で一番大切なことです。ですから、自分たちの病院の理念だけは、覚えてください。



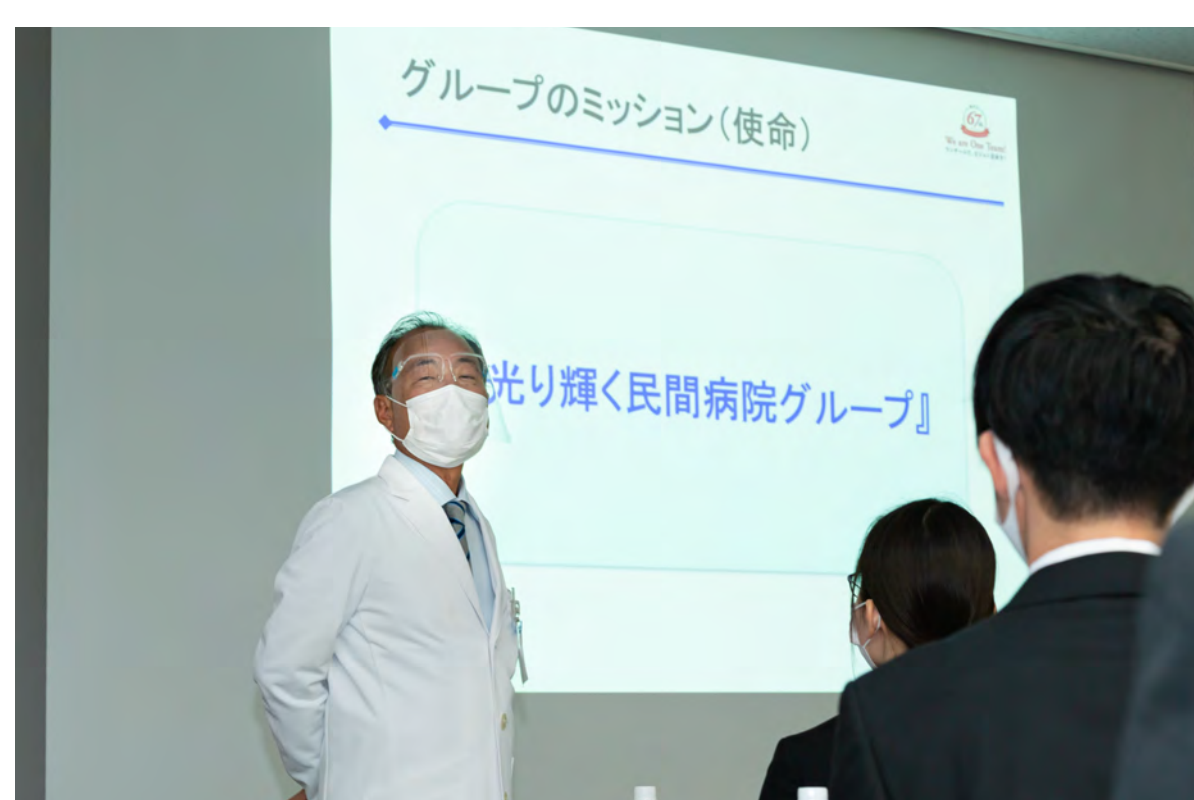
日本で民間病院の重要性は必ず高まる

病院理念を達成するためには、それぞれのクライアントに求められる価値（バリュー）を、提供しなければいけません。それがビジョンにつながり、その先のミッションにつながっていきます。そのために、新入職員の皆さんは、まず質の高いチームワークと一人ひとりのあるべき姿を目指してください。それに加えて、健育会グループで働く約3500人の職員が、今年のスローガンである「We are One Team!」を胸に日々の業務に取り組むことで、ようやく私たちのビジョンを達成できるのです。健育会は、まだまだ大きくなります。しかし、職員が5000人、6000人に増えたとしても、ワンチームということは変わりません。

ここまでお伝えしたのが、健育会のミッション（Mission）、ビジョン（Vision）、バリュー（Value）、つまりMVVです。中でもミッションは、経営の基本的な考え方です。企業は何のために存在するのかという問いでもあります。前述したように、利益を追求し、社会に貢献するために存在しているのです。30年前は、病院が赤字になっても、行政が補助金を投入すればよいという考えが一般的でした。そんなことを続けていけば、いずれ病院は潰れてしまうと私は思っていました。医療崩壊を起こさないために、私たちは光り輝く民間病院を目指しているのです。

この民間ということも、キーワードです。現在、アメリカは民間病院と公的資金が投入され貧困層を治療する病院に分かれます。そうすると医師も、二つに分かれます。高給の民間病院で働く腕の良い医師か、とにかく大勢の患者を診たいと考える医師です。私は、どちらが良い、悪いとは言いません。ただ、アメリカの医療の現状はそうなっています。また、ドイツでは、病院の株式会社化が進んでいます。国の医療費が削減されたため、民間病院は経営の効率化を図って株式会社になり、それが大変うまくいっているそうです。

一方、日本では医療は聖域とされ、海外とは異なる道を歩んできました。しかし、医療は聖域ではありません。病院は企業です。患者さんを治療して治療費をいただくのは、サービスを提供して対価をいただくことと同じです。にもかかわらず、なぜ医療だけは、聖域なのでしょう。もうすぐ日本でも、本当の意味での民間病院が誕生すると確信しており、私は生涯をかけて病院の株式会社化に取り組もうと考えています。



健育会の絆で被災した石巻港湾病院を救う

民間病院だからこそ可能だった例を二つ紹介します。まず石巻港湾病院（現石巻健育会病院）です。2011年3月の東日本大震災で石巻市は甚大な被害を受け、同病院も孤立します。震災から2日間、職員たちは患者さん一人ひとりに毛布をかけて、寒さをしのぎました。3日目になると、備蓄してあった食料が残り少なくなります。しかし、そこで健育会本部の若手職員たちが立ち上がります。本来であれば、東京から石巻へは東北自動車道などで行くのが一般的ですが、当時は全面不通でした。本部職員は、通行可能だった関越自動車道で日本海側に抜け、山形から石巻入りを目指します。

そこで奇跡が起こりました。当時の石巻港湾病院のマネージングディレクターが、最後の望みをかけて携帯電話がつながる場所まで行ってみようということになり、車を30～40分走らせます。そこで近くまで来ていた本部職員の携帯電話とつながり、病院に支援物資が届きました。十分ではなかったものの、職員たちの士気は上がり、頑張ります。その後ルートを開拓し、毎日のように関越自動車道経由で石巻港湾病院に支援物資を送りました。

また物資だけでなく、私は、健育会グループの他の病院・施設の中からボランティアを募り、ドクターやナース、PT、ケアワーカーなどで行ける者がいれば、どんどん行ってほしいと伝えました。そうして健育会グループは、総力を挙げて石巻港湾病院を支援し続けました。これこそ、健育会の絆です。そして6カ月後には、きれいに修復して復旧し、「もし、また津波がきたら」という職員のトラウマを払拭するため、その後病院を移転し建て替えました。



全ての救急患者を受け入れる西伊豆健育会病院

民間病院だからこそというもう一つの例は、私が初めて院長を務めた西伊豆健育会病院です。西伊豆地区は、病院自体が少なく、救急病院もほとんどありません。出血多量の患者さんの搬送が間に合わず亡くなったことがあり、それが新聞に載りました。私は行政に病院を作ってほしいと頼まれ、医師も看護師も足りない状況で、病院を作りました。3人の医師が入職してくれて、看護師も揃いました。

西伊豆健育会病院は、救急を断りません。その理由は、西伊豆健育会病院が救急を断れば、50km以上離れた車で1時間以上もかかる病院へ搬送するしかなくなるからです。新生児でも受け入れています。一方、公立病院では、医師は診たいのに事務に止められて、救急を断ることがあります。それは、難しい患者さんを受け入れて何かあると、訴えられるかもしれないからです。では、もし健育会の病院で、何かあったらどうするか？ その責任は私が取ります。西伊豆健育会病院は、救命救急をするために作った病院です。病院の方針でも、救急患者を全て受け入れ、救急拒否をしないとはっきり示しており、救急拒否0件を何年間も続けています。



健育会は「人の尊厳は平等」ということを大切に

先ほど、健育会はクライアントに価値を提供すると説明しました。私たちのクライアントとは、患者さんに加えて、そのご家族、地域、紹介元、取引先、職員、株主の七つです。そして、健育会は、患者さんに「質の高い医療」、ご家族に「安心」、地域に「貢献」、紹介元に「満足」、取引先に「納得」、職員に「やりがい」、株主に「名誉」を提供します。これらの価値を100%提供することができれば、健育会はクライアントの心を豊かにする、光り輝く民間病院グループになると私は考えています。

そして、職員の皆さんに取り組んでほしいことは、自分自身の役割を全うする、質の高いサービスを全職員で提供する、病院・施設の進む方向をよく理解するという3つです。これらを全て達成できれば150点です。なかなか達成できないと思いますが、努力してほしいと思います。病院が患者さんに質の高い医療を提供する前提になるのが、対応力です。心のこもった接遇や清潔感のある身だしなみ、療養環境の三つがありますが、それだけではホテルとあまり変わりません。病院では、対応力に加えて医師は信頼、看護師は安心、セラピストは高い専門性を提供することが重要です。また、人の命は平等であるという言葉がありますが、現実にはできません。しかし、人の尊厳は、平等に扱うことができます。どんな人に対しても、同じように接することも大切だと思っています。



私は健育会の方向性を示し、全責任を負います

最後に、健育会グループの方向性を示す理事長として、全職員に三つのことを約束します。まず仕事のやりがいです。皆さんが、安心して仕事に取り組めるような職場環境を整備します。次に、一人ひとりの人生の夢を実現できるように努めます。そして最後に、医療・介護に携わる者としての使命感が育つ教育を提供します。健育会グループは、教育に大変力を入れていることも大きな特徴です。仕事が忙しいのに、その後で勉強しなければいけないのかと思うかもしれません。しかし、それによって、医療従事者としての使命感が育ちます。

そして理事長の仕事は、主に二つあります。一つは、この組織がどこに向かうのかを職員に示すことです。そしてもう一つが、全責任を負うこと。皆さんがいろんなことにチャレンジして失敗しても、心配りません。私が全ての責任を取ります。レベル3以上の医療事故に関しては、時間を問わずすぐに私に連絡入るようになっていきます。私は医師なので、この事故は自分たちが悪いかどうかについてある程度判断できます。その上で、弁護士に相談して、和解策を提示してもらうこともあります。健育会では「何かあったらどうするの?」という言葉は、禁句です。患者さんにとって良いと思うことは、ぜひトライしてください。

以上が、私が研修で行った講話の内容です。その後は、株式会社ビーフォーシーの相部博子代表取締役を講師に招いて、「医療人に求められること」をテーマに、約2時間の講義を行っていただきました。入職後の振り返りや組織の成功要因、私たちの顧客とゴール、顧客満足から顧客の定着に関する事など、今後皆さんが健育会で働く上で大変役立つ内容だったはずですが、もしこの先仕事で難題にぶつかったときに、会場で配付されたテキストを開いてみると、解決するためのヒントが見つかるかもしれません。

新入職員の皆さんは、健育会が光り輝く民間病院グループを目指すための大切な人財です。そして10年後、20年後には、健育会をけん引する戦力に成長してくれることを期待しています。健育会のMVVをはじめ、研修で話したことを1日でも早く実現できるように、私たちの新しい仲間として一緒に頑張りましょう。

